

DERECHO DEL CONSUMO

**CONTRALORÍA GENERAL DE LA  
REPÚBLICA TOMÓ RAZÓN DEL  
DECRETO PROMULGATORIO  
DE LA LEY N° 21.708, QUE  
OBLIGA A LAS EMPRESAS  
DE TELECOMUNICACIONES  
A INFORMAR SOBRE LA  
EXISTENCIA DE MEJORES  
OFERTAS A LOS USUARIOS**

*18\_11\_2024*

# CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA TOMÓ RAZÓN DEL DECRETO PROMULGATORIO DE LA LEY N° 21.708, QUE OBLIGA A LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES A INFORMAR SOBRE LA EXISTENCIA DE MEJORES OFERTAS A LOS USUARIOS

Con fecha 11 de noviembre de 2024, la Contraloría General de la República tomó razón del decreto promulgatorio de la Ley N° 21.708, que modifica la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores ("LPDC"), estableciendo nuevas responsabilidades para las empresas que prestan servicios de telecomunicaciones dentro del territorio Nacional, a favor de los consumidores.

En concreto, se modificó el artículo 30 de la LPDC, contenido en el Título III sobre disposiciones especiales, párrafo 1° Información y Publicidad, por cuanto se estableció un deber de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de "informar, a su costo, la existencia de planes que sean objetivamente mejores para el usuario".

La propia ley señala que un plan es objetivamente mejor cuando ofrezca "uno o más servicios al mismo precio o a un precio inferior, o los mismos servicios a un precio inferior".

Para cumplir con el deber de información, es necesario que las empresas:

- (i) informen sobre estas "mejores alternativas" en la boleta del servicio que se remita al usuario; y
- (ii) mantengan actualizada la información sobre planes y precios en su página web y aplicaciones.

La ley establece la posibilidad de que, también, de forma complementaria, se cumpla este deber a través del envío de un correo electrónico al titular del servicio, previo consentimiento de este último. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de suspensión de comunicación publicitaria que puedan haber ejercido algunos usuarios respecto de los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Por último, se impone a los proveedores un deber de "promover todas las condiciones para que

el usuario pueda ejercer su derecho de cambio de plan", y se establece expresamente que las empresas no podrán cobrar multa o recargo al consumidor que opte por un cambio de plan, es decir, cualquier costo asociado a ello debe ser asumido por el proveedor.

## Contactos:



**José Ignacio Azar**  
Director



**Josefina Irrázaval**  
Asociada